ディスコお客さま満足度アンケート調査結果

調査の目的　ディスコのお客様が、弊社をどのように評価しているかを把握し、顧客の声をフィードバックするための資料を作成することを目的とする。そのために、今回は弊社製品ご利用者を対象に満足度・不満点やご要望をきき、改善点などを調査する。

調査フレーム

調査対象：	弊社製品ご利用者
調査地域：	日本、米国、欧州、アジア
調査手法：	インターネットWEB調査（一部FAXおよびEmailを併用）
調査期間：	2001/10/22 - 2001/11/19
有効回答数：	594(回答率41.2%)

調査結果

装置及びそのサービスについて
　ディスコが提供する装置製品とそれらのアフターサービスについてのお客様満足度

砥石及びそのサービスについて
　ディスコが提供する砥石製品とそれらのアフターサービスについてのお客様満足度

ディスコの担当者について
　営業・設計技術者など、弊社の担当者についてのお客様満足度

情報提供について
　ディスコからお客様への情報提供サービスについてのお客様満足度

お問い合わせや要望への対応について
　お客様からのお問い合わせや要望への対応についてのお客様満足度

総合的なご評価
　ディスコを総合的にみた場合のご意見・満足度

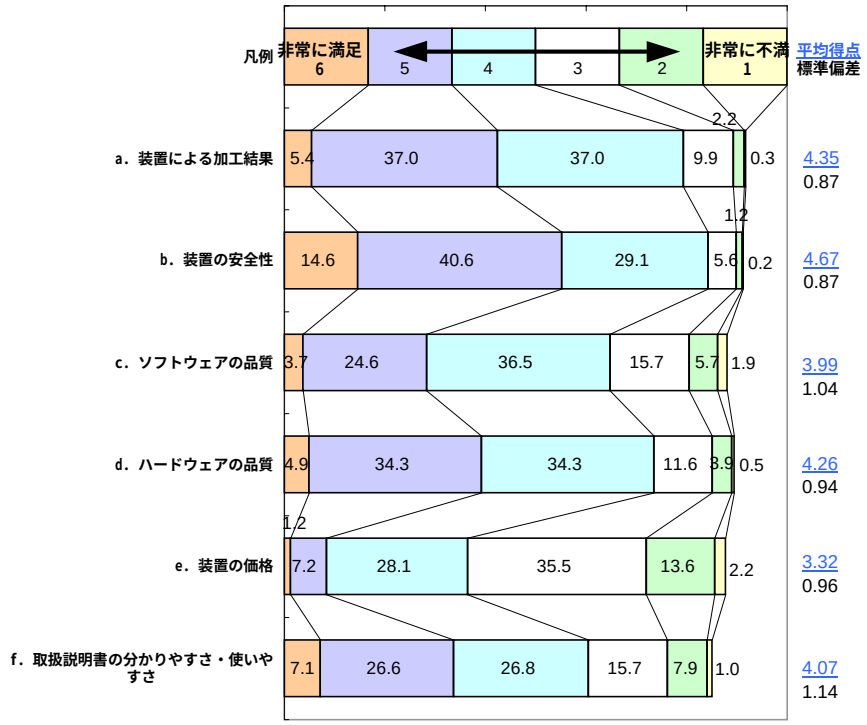
お問い合わせ　本調査についてご不明な点は下記までお問い合わせ下さい。

ディスコ
PSカンパニーCS推進グループ
グループリーダー
早崎　力
Email:c_info@disco.co.jp　または　hayasaki@disco.co.jp

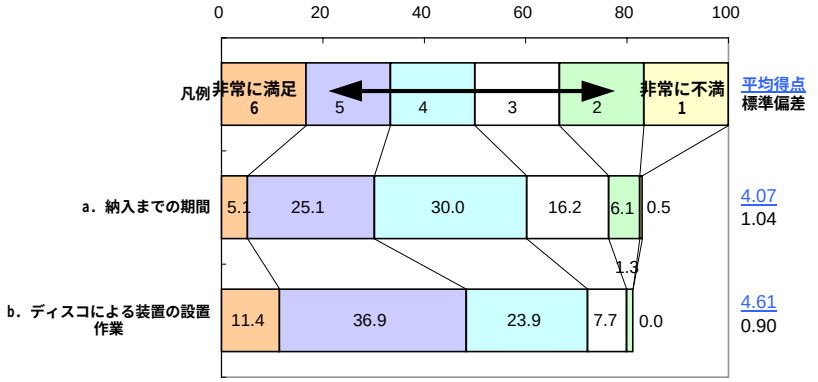
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

装置及びそのサービスについて

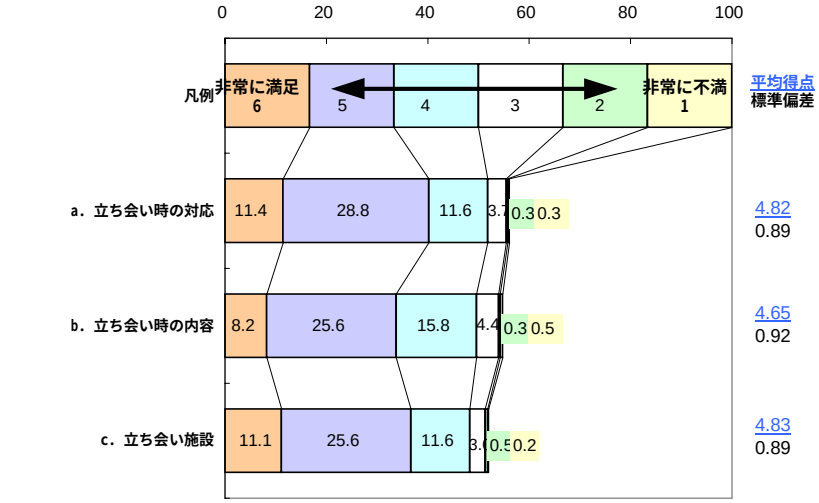
Q1．お客様がご使用になっているディスコの装置や、その取扱説明書について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



Q2．装置の納入について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。

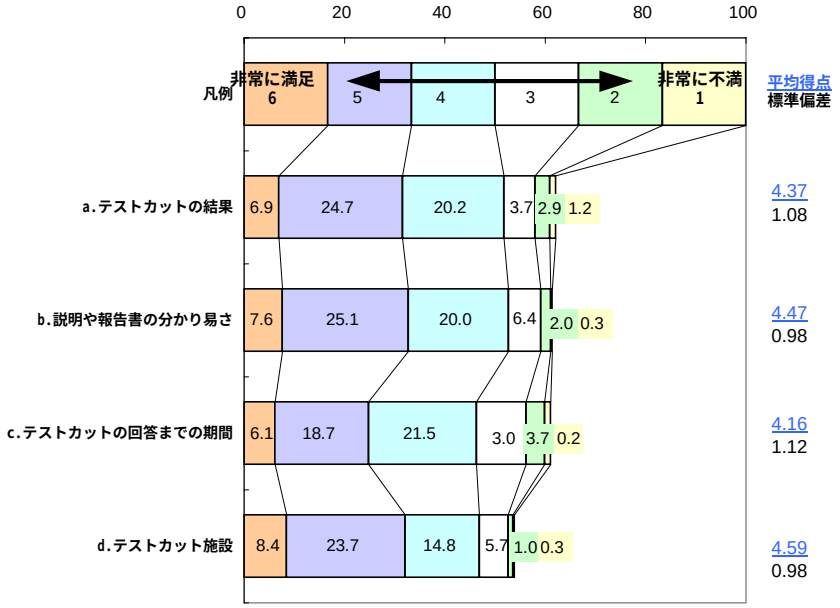


Q3．工場立ち会いについて、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



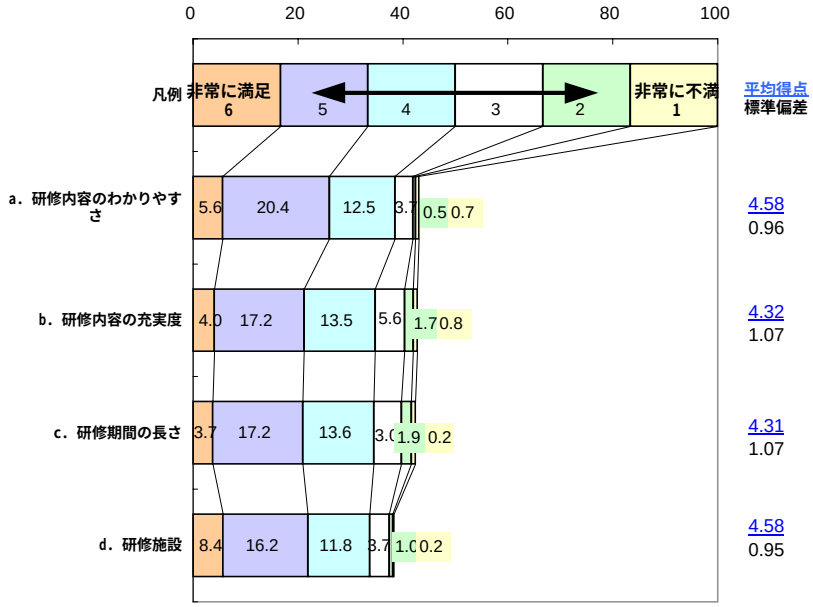
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

Q4．テストカットについて、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



Q5．そのテストカットはどこで行われましたか。場所をお選びください。（省略）

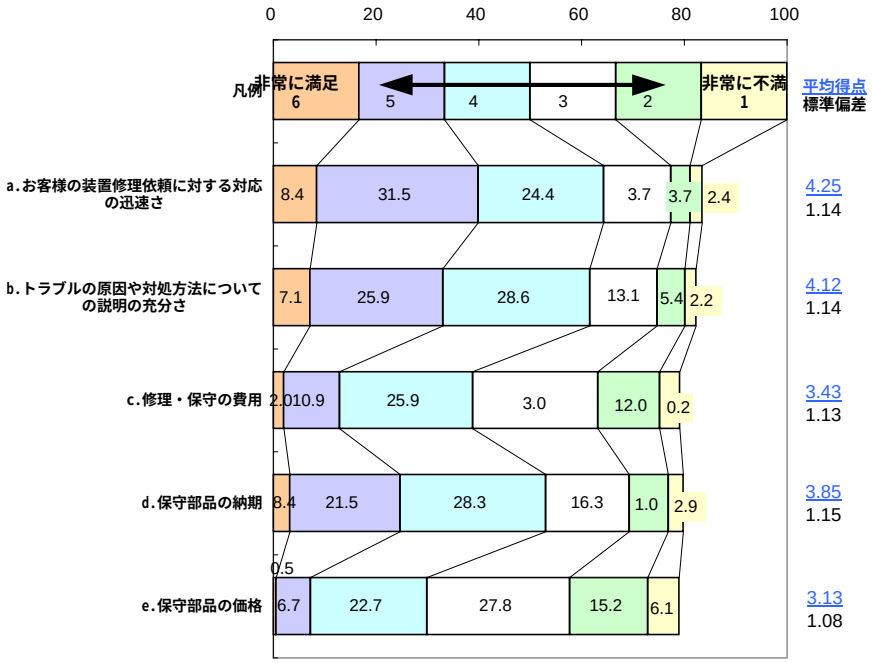
Q6．オペレーション研修／メンテナンス研修について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



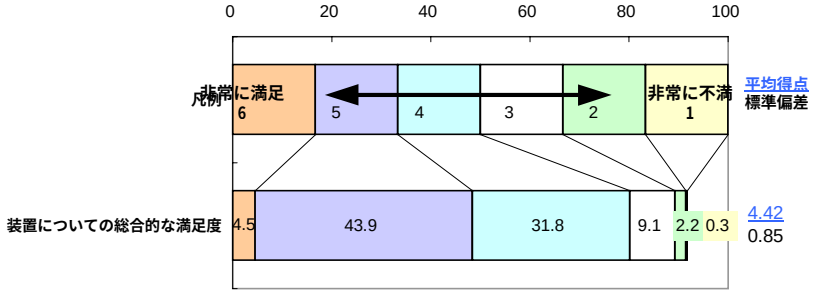
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

ディスコお客さま満足度アンケート調査結果＞

Q7．納入後の装置のアフターサービスについて、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



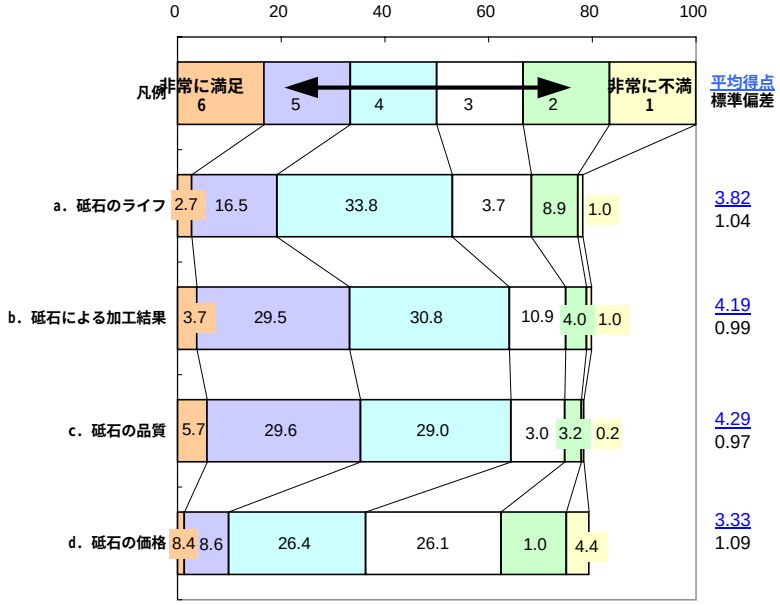
Q８．装置についての総合的な満足度は、いかがですか。



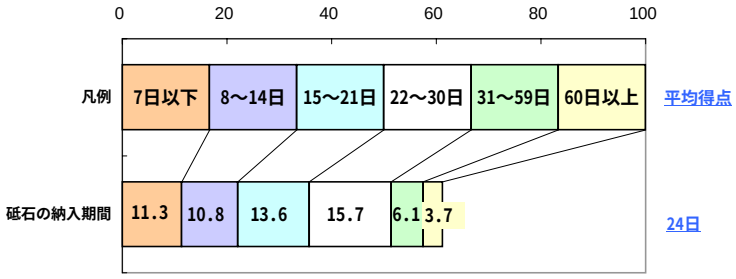
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

砥石及びそのサービスについて

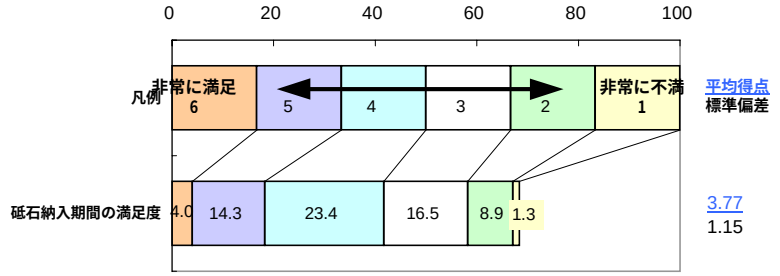
Q11．お客様がご使用のディスコの砥石について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



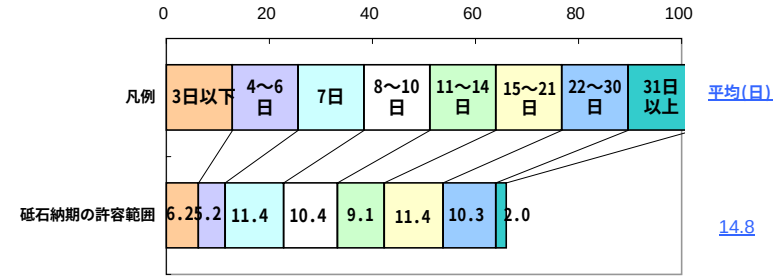
Q12．貴社への砥石の納入期間は現状でおよそ何日くらいですか。量産にお使いの砥石について具体的な日数をご記入下さい。



Q13．砥石の納入期間について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。

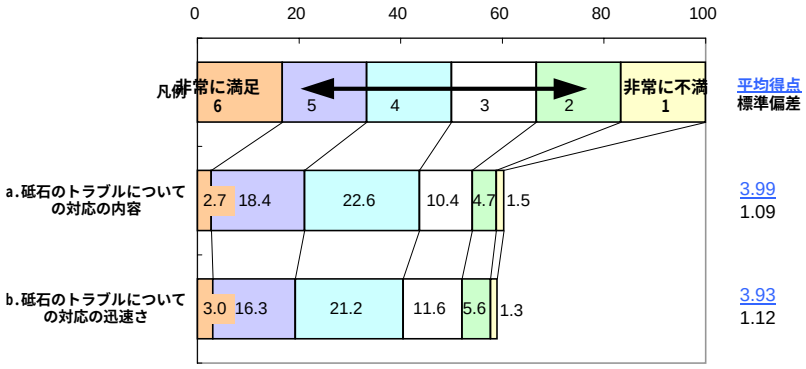


Q14．砥石の納入期間は貴社にとって何日くらいまでが許容範囲でしょうか。量産にお使いの砥石について具体的な日数をご記入下さ

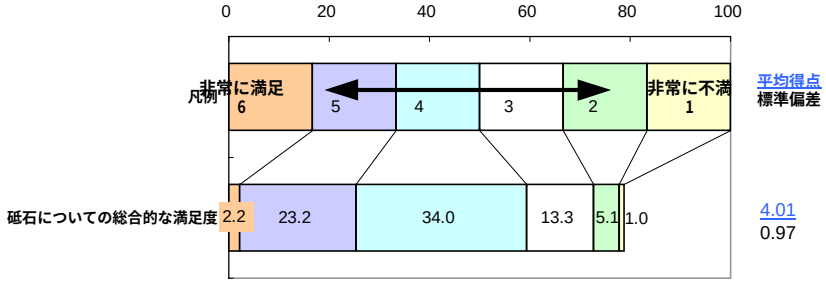


Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

Q15．納入後の砥石のアフターサービスについて、満足度合いと重要度合いをお答えください。



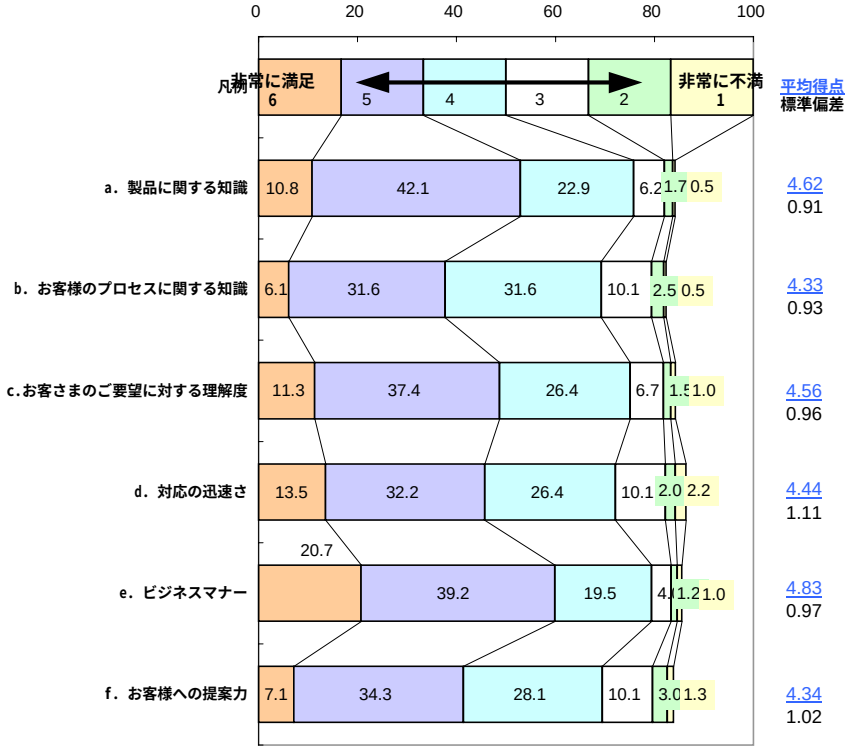
Q16．砥石について、総合的な満足度は、いかがですか。



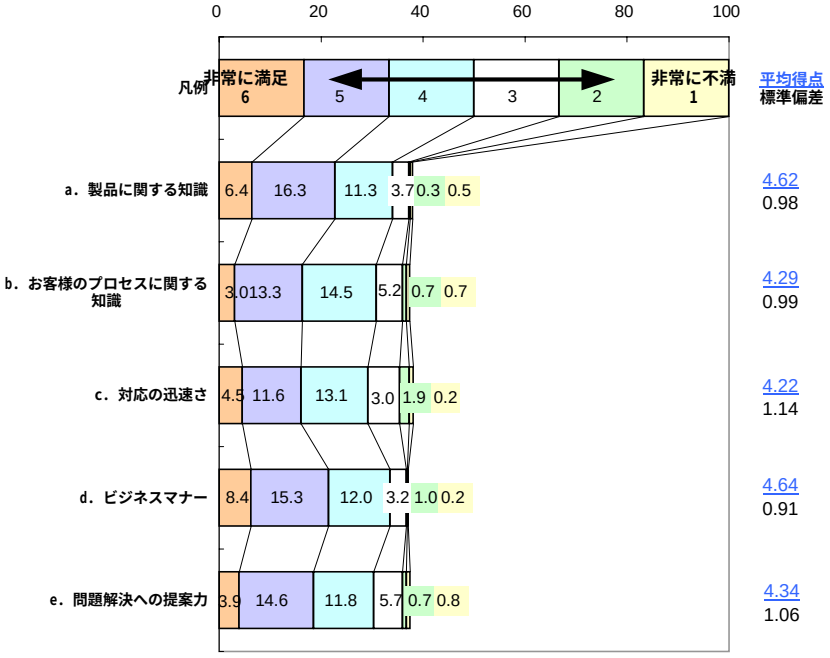
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

ディスコの担当者について

Q18．ディスコの営業担当者について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



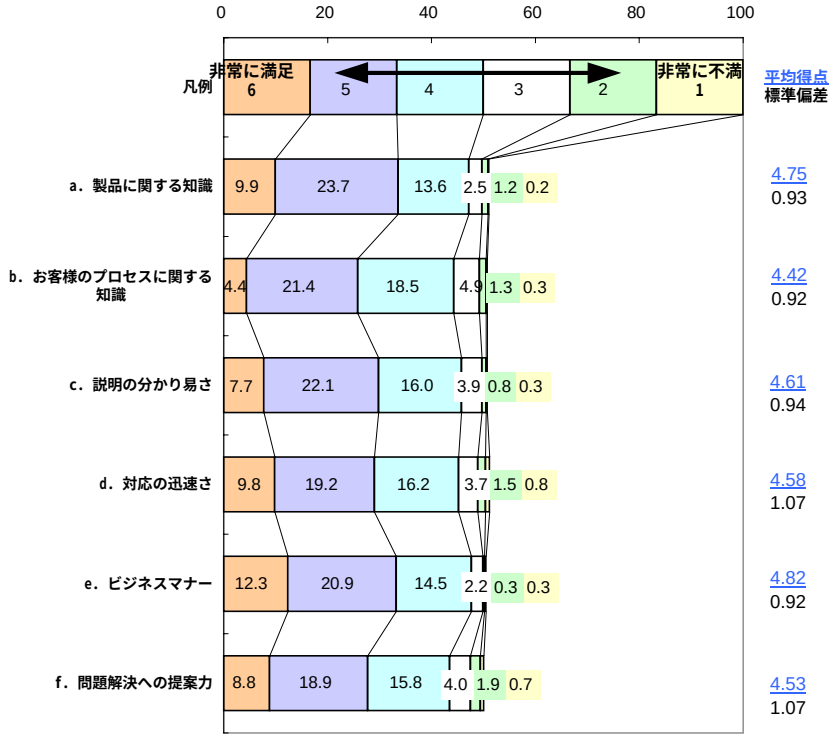
Q20．ディスコの設計技術者について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



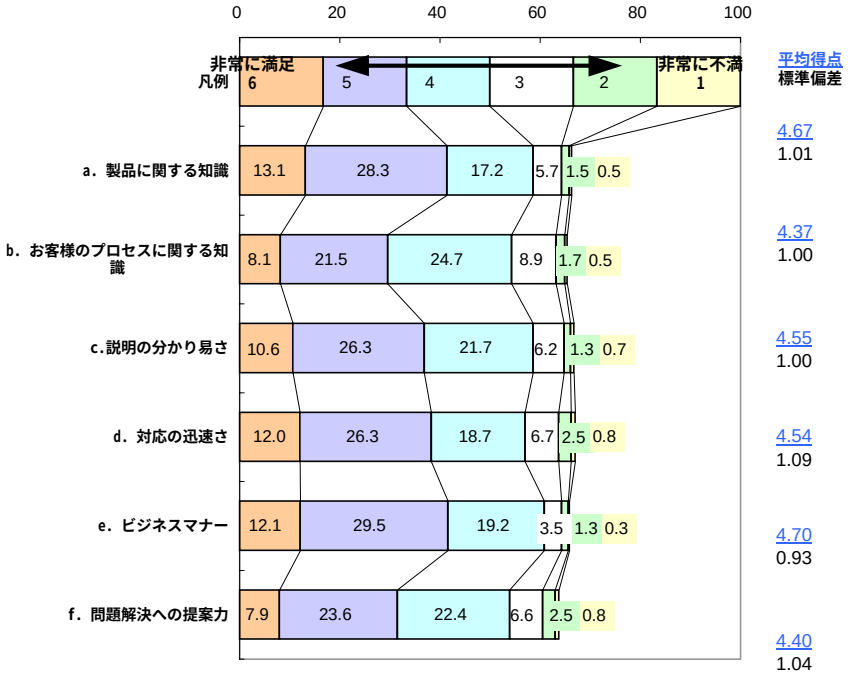
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

ディスコお客さま満足度アンケート調査結果＞

Q22．ディスコのアプリケーションエンジニアについて、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



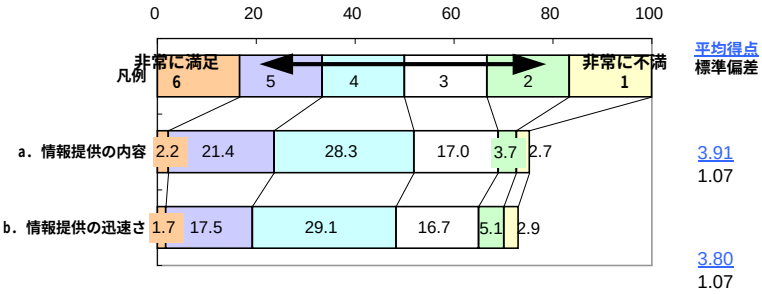
Q24．ディスコのサービスエンジニアについて、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



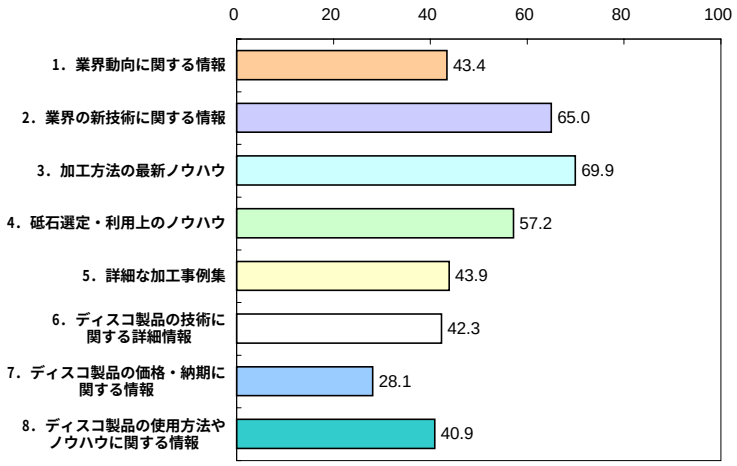
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

情報提供について

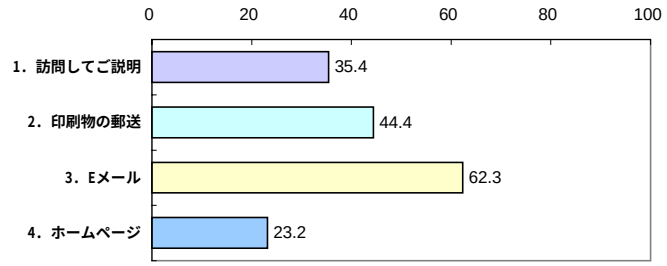
Q26．ディスコからの情報提供について、満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



Q27．ディスコからの情報提供の内容について、あなたが必要としているものをお選びください。



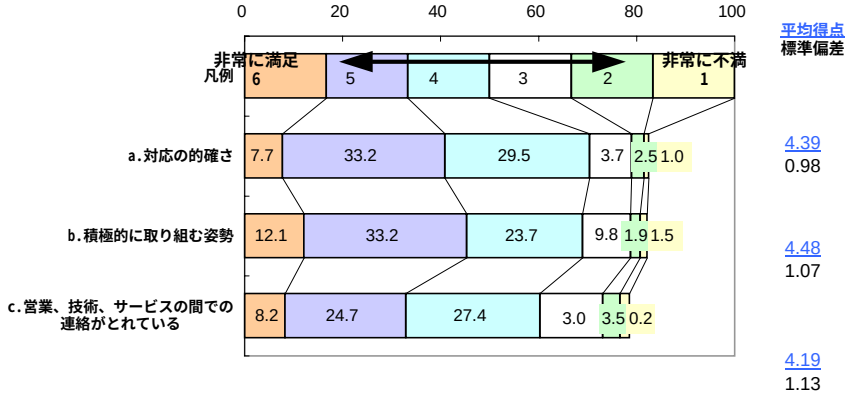
Q28． ディスコからの情報提供の方法はどのような方法を望まれますか。



Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

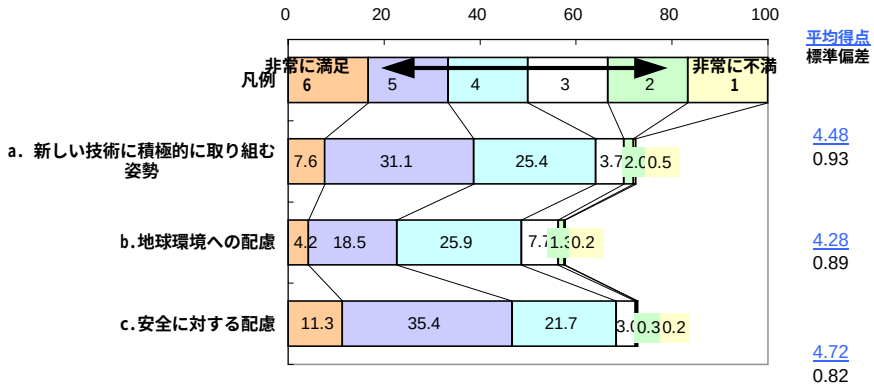
お問い合わせや要望への対応について

Q29．お客様のお問い合わせや要望に対するディスコの対応はいかがでしたか。

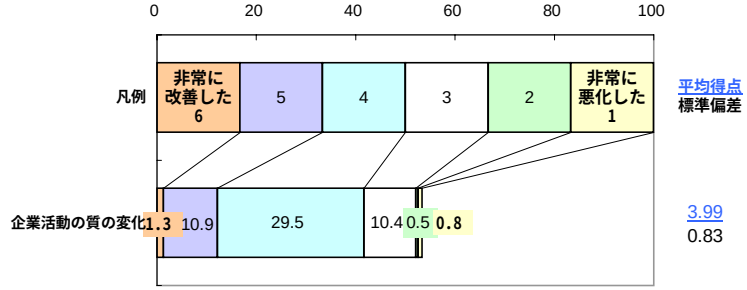


総合的なご評価

Q30．ディスコについて、様々な面から考えた場合、以下の項目について満足度合いと重要度合いをお答え下さい。



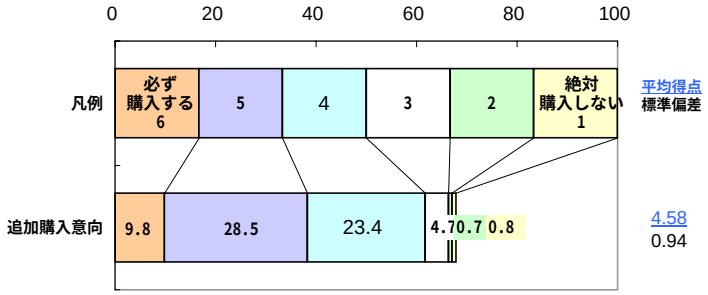
Q31．ディスコの企業活動の質は、１年前に比べて変化したと思いますか。



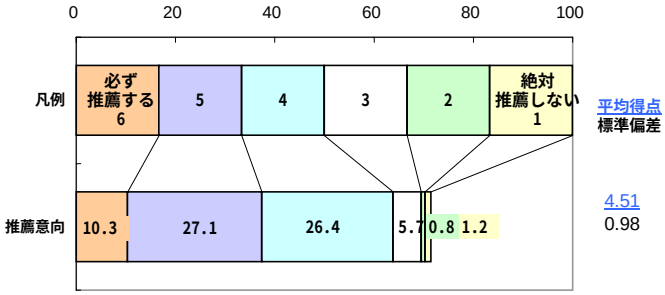
Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.

ディスコお客さま満足度アンケート調査結果＞

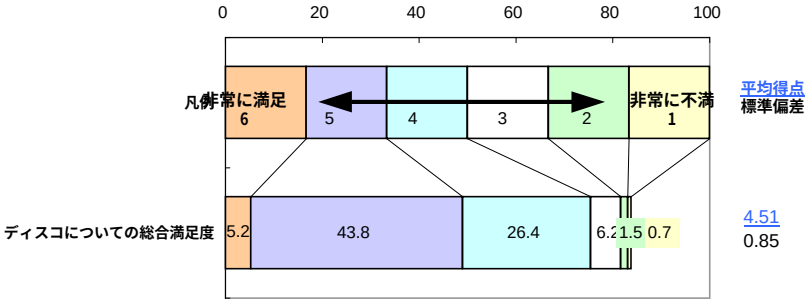
Q32.今後、機会があればディスコの製品を追加購入なさいますか。



Q33．ディスコの製品について、他部門や他工場へ推薦なさいますか。



Q34．ディスコの総合的な満足度は、いかがですか。



以上

Copyright 2002 DISCO CORPORATION All rights reserved.